

ALGEMENE VERKOOPVOORWAARDEN EUROLINES/ISILINES

Geldig vanaf 13 juni 2018

1. Inleiding

EuroLines SA („EuroLines France”) met kapitaal van € 19 580 336, met hoofdkantoor te 215 Avenue Georges Clemenceau, 92000 Nanterre, geregistreerd in het Handels- en ondernemingsregister van Nanterre onder nummer 391.144.300, exploiteert lange afstand vervoerlijnen voor touringcars onder het merk „EuroLines” en „isilines”, conform de vergunningen voor passagiersvervoer over de weg voor rekening van anderen nr. 2014/11/0004396 en nr. 2015/11/0000916 afgegeven door de prefectuur van de regio Ile-de-France en de exploitatievergunningen afgegeven door de bevoegde autoriteiten. EuroLines France biedt internationale transportdiensten aan en diensten die vrij worden georganiseerd tussen Franse steden (deze laatste: „isilines-lijnen” of „nationale lijnen”).

EuroLines France besteedt de uitvoering van deze diensten uit aan verschillende transporteurs om te voldoen aan de behoeften van haar Klanten; daarom hebben de voertuigen niet altijd de kleuren van EuroLines of isilines.

EuroLines France biedt tevens namens en voor rekening van haar Partners de volgende prestaties aan:

- Tickets voor bussen en services onderweg voor de passagiers;
- Reisverzekeringen;
- Verblijfsprestaties;
- Autoverhuur;
- Boot- en vliegdiensten;
- Pendeldiensten naar luchthavens of attractieparken

2. Definities en toepassingsbereik

2.1 Definities:

2.1.1 „**Mobiele applicatie**” betekent het programma dat wordt geëxploiteerd door EuroLines onder het merk isilines, en dat gratis gedownload kan worden vanaf het besturingssysteem van een smartphone of een tablet, en waarmee de EuroLines- en isilines-vervoertickets bekeken en gekocht kunnen worden.

2.1.2 „**De EuroLines-tegoedbon**” betekent de coupon die wordt uitgegeven door EuroLines en gebruikt kan worden voor de aanschaf van een EuroLines- of isilines-ticket. De EuroLines-tegoedbon is maximaal 6 maanden vanaf de uitgiftedatum geldig. De tegoedbon kan alleen tegen de valuta waarin deze oorspronkelijk is uitgegeven worden ingeruild. De EuroLines-tegoedbonnen zijn alleen beschikbaar en bruikbaar in agentschappen van EuroLines of per telefoon. Ze worden uitgegeven overeenkomstig de voorwaarden vermeld in artikel 7.5 van deze verkoopvoorwaarden.

2.1.3 „**Algemene verkoopvoorwaarden**” of „**AVV**” betekenen deze algemene verkoopvoorwaarden;

2.1.4 „**Bijzondere voorwaarden**” betekent de specifieke contractuele voorwaarden van een of meerdere EuroLines-filialen. Deze Bijzondere voorwaarden worden gepreciseerd in deze AVV of via een link naar de internetsite van het betreffende EuroLines-filiaal.

2.1.5 „**Algemene verkoopvoorwaarden van Partners**” betekent de algemene verkoopvoorwaarden voor Prestaties van Derden die aangeboden worden door EuroLines France in naam en voor rekening van verschillende Partners. De Algemene Verkoopvoorwaarden van Partners moeten geaccepteerd worden voorafgaand aan elke bestelling bij de betreffende Partners.

2.1.6 „**EuroLines**” de term EuroLines zoals gebruikt in deze AVV betekent EuroLines France en de EuroLines filialen die hieronder worden vermeld.

2.1.7 „**EuroLines-filiaal/filialen**” betekent de filialen van de groep Transdev EuroLines, te weten: EuroLines SA (België), EuroLines Nederland B.V. en Transdev EuroLines CZ, as.

2.1.8 „**Overmacht**” betekent een onvoorzienbaar en niet te voorkomen voorval dat de uitvoering van een verplichting onmogelijk maakt conform artikel 1218 van het Frans Burgerlijk Wetboek.

2.1.9 „**Partner**”, betekent elke derde dienstverlener die busvervoersprestaties levert, touroperators, maritieme en luchtvaartvervoersondernemingen, hotelhouders en autoverhuurondernemingen die de derde prestaties leveren die u bestelt op onze Websites, Mobiele applicatie of via onze verkoopkantoren.

2.1.10 „**Passagier**”, „**Klant**” of „**U**” betekent elke persoon die EuroLines Prestaties of derde prestaties die worden aangeboden door EuroLines France reserveert, bestelt en/of koopt.

2.1.11 „**EuroLines Prestaties**” betekent busvervoersprestaties die geleverd worden door EuroLines France.

2.1.12 „**Prestaties van Derden**” of „**Producten van Derden**” betekent de prestaties of producten van Partners die aangeboden worden door EuroLines France in naam en voor rekening van deze Partners.

2.1.13 „**EuroLines vervoersbewijs (of ticket)**” betekent busvervoersbewijzen die worden aangeboden door EuroLines France.

2.1.14 „**isilines-vervoersbewijs (of ticket)**” betekent busvervoersbewijzen die worden aangeboden door isilines-lijnen.

2.1.15 „**Vervoersbewijs van een Partner**” betekent busvervoertickets voor de lijnen van de Partners die aangeboden worden door EuroLines France in naam en voor rekening van deze Partners. Het uitgegeven vervoersbewijs vermeldt de Partneronderneming die de betreffende vervoersdienst aanbiedt met de vermelding „*dienst uitgevoerd door...*”

Alleen passagiers die in het bezit zijn van een EuroLines- of isilines-vervoersbewijs hebben een vervoerscontract met EuroLines France. De vervoersbewijzen van Partners en de Producten van Derden zijn onderworpen aan de Algemene verkoopvoorwaarden van de overeenstemmende Partner, die de Klant dient te aan-

vaarden voorafgaand aan elke bestelling. U kunt de Algemene verkoopvoorwaarden van Producten van Derden raadplegen door hieronder op de overeenstemmende link te klikken:

- **Internorte:** / <https://www.internorte.pt/fr/conditions-generales-de-ventes>
- **Linebus** / <https://www.linebus.es/?lang=fr#info>
- **Magicalshuttle** / <https://magicalshuttle.fr/conditions-generales-de-vente/>
- **Sindbad** <https://www.sindbad.pl/en/dokumenty-do-pobraniaBaltour> <http://en.baltour.it/Conditions-generales-de-Transport/438-1-fr.html>
- **Karats** <https://ticket.eurolines.bg/en/conditions>
- **To Europe** <https://to-europe.com/terms-and-conditions/>
- **Eurolines Peninsular/Socitransa (ES)** <http://www.eurolines.es/fr/conditions-de-vente/>
- **Eurobus** <http://www.eurobus.pl/zasady-i-dokumenty/regulamin-przewozu.html>
- **Kautra** <http://www.eurolines.lt/en/vezimo-taisykles/>
- **Werner** http://www.bus-werner.de/Busbetrieb_Werner/AGB.html
- **Centrotrans (BIH)** <http://www.eurolines.ba/>
- **Comvia bus** <http://www.comviabus.cz/cz/mapa-stranek>

2.2. Toepassingsbereik:

2.2.1 Algemene verkoopvoorwaarden: Deze Algemene verkoopvoorwaarden zijn van toepassing op alle verkoop van Eurolines- en isilines-vervoersbewijzen die beschikbaar zijn via de internetsites www.eurolines.eu; www.eurolines.fr, www.isilines.fr en www.isilines.com (hierna gezamenlijk „onze Internetsites”), de Eurolines-kantoren, onze Mobiele applicatie, kantoren of sites van Partners, per telefoon of aan boord van isilines-bussen. De voorwaarden zijn van toepassing op de betalingsmethoden van de Prestaties of Producten van Derden die verkocht worden door Eurolines France. De AVV worden ter beschikking gesteld van klanten of gecommuniceerd voordat het contract definitief wordt afgesloten. De AVV worden ook volledig weergegeven in de Eurolines-kantoren en zijn beschikbaar op de Internetsites en de Mobiele applicatie.

Onze AVV zijn ook van toepassing voor wat de annulerings-, wijzigings-, of terugbetalingsvoorwaarden betreft van Producten van Derden voor pendeldiensten voor luchthavens en attractieparken (Magic Shuttle).

De online acceptatie van deze AVV vindt plaats door het verplicht aanvinken van een vakje. Voor het reserveren van Eurolines-of isilines-tickets per telefoon of bij de verkooppunten, kunnen Klanten voordat het contract wordt afgesloten op elk moment de AVV raadplegen in onze verkoopkantoren of op onze Internetsites of Mobiele applicatie. Deze AVV kunnen gewijzigd worden. De voorwaarden die van toepassing zijn op uw vervoerscontract zijn de voorwaarden die geldig zijn op de datum van reservering.

2.2.2 Bijzondere Voorwaarden. Bepaalde prestaties die worden aangeboden door de filialen van Eurolines kunnen onderworpen zijn aan specifieke contractuele voorwaarden vanwege bijzonderheden van het aanbod of lokaal toepasselijke wetgeving. Deze Bijzondere verkoopvoorwaarden worden vermeld in deze AVV of er wordt naar verwezen via een hyperlink.

2.2.3 Algemene verkoopvoorwaarden van Partners. De verkoop van Prestaties of Producten van Derden, dat wil zeggen prestaties die worden aangeboden door Eurolines France anders dan de Eurolines- en isilines-vervoerstickets, is onderworpen aan de algemene verkoopvoorwaarden van de afzonderlijke producten. De Algemene Verkoopvoorwaarden van Partners worden eveneens aan de Klant gecommuniceerd voordat een verkoopcontract wordt afgesloten voor Prestaties of Producten van derden. Hiernaar wordt op onze Site verwezen via hyperlinks.

2.2.4 De Klant wordt verzocht deze AVV, de Bijzondere verkoopvoorwaarden en de Algemene verkoopvoorwaarden van de Partner die van toepassing zijn op de gekozen Prestaties zorgvuldig te lezen voordat hij een bestelling plaatst.

3. Tarieven.

De tarieven van de Eurolines- en isilines-vervoersbewijzen worden inclusief alle belastingen en servicekosten weergegeven.

3.1 Gereduceerde tarieven. Voor bepaalde categorieën passagiers kunnen kortingen van toepassing zijn op het standaardtarief. De kortingen op de Eurolines- en/of isilines-tickets zijn niet cumuleerbaar met andere promotietarieven.

3.2 Verkooptarieven in de bus – isilines-vervoersbewijzen. De vervoersbewijzen van isilines kunnen aan boord van de isilines-lijnbusen worden gekocht. Het toepasselijke tarief is het hoogste tarief dat is aangegeven voor het betreffende traject op de dag van de reis, vermeerderd met maximaal 15 euro.

3.3 Servicekosten. Er kunnen kosten worden berekend voor de reservering van Eurolines-tickets

3.4 Bagagesupplement. De lijst van bagagesupplementen en andere Bijzondere voorwaarden die van toepassing zijn op bagage zijn te vinden op <http://www.eurolines.fr/fr/voyage-en-car/preparer-voyage-car/>

3.5 Er worden reserveringskosten en wijzigingskosten aangerekend voor Producten van Derden. Deze tarieven worden weergegeven in de Eurolines-kantoren.

4. Reistijden/Overstapaansluitingen.

4.1 Eurolines behoudt zich het recht voor overstapaansluitingen te organiseren die een verandering van bus inhouden om onvoorziene exploitatie-omstandigheden op te lossen. Eurolines kan tevens reistijden wijzigen en frequenties opschorten of annuleren in geval van overmacht of om veiligheidsredenen. Eurolines doet zijn best om alle veranderingen en wijzigingen zo snel mogelijk aan de Passagiers te communiceren.

4.2 We wijzen u erop dat de reistijden worden bepaald op basis van normale verkeersomstandigheden en vervoerstrajecten, maar er kunnen zich onvoorziene problemen voordoen. De vertrek- en aankomsttijden die op onze Internetsites en de vervoersbewijzen vermeld worden, zijn in plaatselijke tijd uitgedrukt. Er kunnen zich in de loop van het jaar wijzigingen in reistijden voordoen. Eurolines doet zijn best om eventueel wijzigingen per e-mail of telefoon aan u door te geven

op het e-mailadres of telefoonnummer dat aan ons is verstrekt bij aankoop van het vervoersbewijs. Als u uw gegevens niet hebt verstrekt, moet u de reistijden die beschikbaar zijn op onze Internetsites, in de verkoopkantoren of bij de partner-reisbureaus raadplegen.

4.3 In het geval een reservering een overstap of transit omvat, met name indien hierbij van vervoermiddel wordt veranderd, wijzen wij de Klant erop dat het nodig is voldoende tijd in te plannen in verband met onvoorziene verkeersomstandigheden.

4.4 Eurolines aanvaardt geen aansprakelijkheid voor overstapaansluitingen die door de Klant zijn gekocht via een ander vervoerscontract dan Eurolines- of isilines-vervoersbewijzen.

5. Vervoersbewijs.

5.1 Het Eurolines- of isilines-vervoersbewijs is het document dat het contract tussen de Passagier en Eurolines France formaliseert. Dit komt overeen met een heenreis of een retourreis, afhankelijk van uw verzoek. Het bewijs wordt uitgegeven na ontvangst van betaling.

5.2 De vervoersbewijzen tegen promotionele tarieven zijn onderworpen aan bijzondere voorwaarden, met name wijzigings- en annuleringsvoorwaarden, die vermeld worden op onze Internetsites en Mobiele applicatie tijdens de looptijd van de aanbieding.

5.3 Eurolines vervoersbewijzen. Afdrukverplichting. In geval van online of telefonische aankoop van Eurolines vervoersbewijzen moeten na validering en betaling van de bestelling **de vervoersbewijzen verplicht door u worden afgedrukt** volgens de instructies op onze Internetsites of in de bevestigingse-mail van de bestelling. **Wij wijzen u erop dat de bevestigingse-mail of het reçu van de bankkaart-transactie geen vervoersbewijzen zijn.** Om met name controle-technische en veiligheidsredenen moet het Eurolines-vervoersbewijs worden afgedrukt en moet het geheel aan informatie van het ticket leesbaar zijn om geldig te zijn. Na reservering per telefoon of online kunnen vervoersbewijzen ook tijdens openingstijden worden afgehaald in Eurolines-kantoren. Indien hier tijd voor is en op verzoek kunnen deze ook per post worden opgestuurd tegen betaling van frankeer- en servicekosten. **Voordat de passagier instapt moet het afgedrukte vervoersbewijs gepresenteerd worden aan het Eurolines-personeel of de chauffeur** in geval er geen personeel aanwezig is. **Eurolines SA behoudt zich het recht voor passagiers toegang aan boord te weigeren in geval van niet-naleving van de bovenstaande instructies.**

Deze afdrukverplichting is van toepassing op de aankoop van alle Eurolines-vervoersbewijzen, ongeacht of een deel van het traject wordt uitgevoerd via isilineslijnen.

5.4 isilines-vervoersbewijzen. De isilines-vervoersbewijzen kunnen in geprint formaat of op een numeriek support gepresenteerd worden (smartphone, tablet of elk ander medium waarop een QR-code kan worden weergegeven). In alle gevallen moet de QR-code (2D-barcode) leesbaar zijn. De Passagier moet zich er tevens van verzekeren dat hij bij het instappen een correct functionerend apparaat bij zich heeft.

5.5 isilines-vervoersbewijzen die in de bus zijn gekocht. Isilines-vervoersbewijzen voor een enkele reis kunnen direct in de isilines-bus worden gekocht bij de chauffeur, op voorwaarde dat er plaatsen beschikbaar zijn: ze worden niet terugbetaald, kunnen niet worden gewijzigd en kunnen alleen per bankkaart worden betaald.

5.6 Het vervoersbewijs is nominatief. In alle gevallen moet de Passagier bij het instappen zijn identiteit aan kunnen tonen door middel van een identiteitsdocument (nationale identiteitskaart, paspoort of ander document dat is afgegeven door een overheidsinstantie en waarop een foto aanwezig is: rijbewijs, verblijfskaart). De informatie die verstrekt is door de Passagier bij aankoop van het vervoersbewijs moet overeenkomen met de informatie op het gepresenteerde identiteitsbewijs. Eurolines behoudt zich het recht voor de Passagier toegang te weigeren in geval van niet-naleving van deze instructies. Wij wijzen u erop dat de controle die bij het instappen door ons personeel wordt uitgevoerd los staat van de douaneformaliteiten bij grenzen, waarvoor de passagier uitsluitend verantwoordelijk is.

6. Reserveringen/wijzigingen

6.1 U verklaart dat u wettelijk bekwaam bent om een reservering te plaatsen. U bent financieel verantwoordelijk voor elke reservering in uw eigen naam en voor rekening van derden, behalve indien fraude kan worden aangetoond die niet te wijten is aan uw nalatigheid. U garandeert eveneens dat de verstrekte informatie waar en exact is.

6.2 Het gebruik van Eurolines- of isilines-vervoersbewijzen houdt acceptatie in van de AVV door de passagiers.

6.3 Bij aankoop is het uw verantwoordelijkheid om de exactheid van de bestelling te controleren en onmiddellijk elke fout te melden om wijzigings- of annuleringskosten te voorkomen.

6.4 Voor elke reservering via het internet of onze Mobiele applicatie moet u de instructies volgen die vermeld staan op onze Internetsites en/of Mobiele applicatie en in de bevestigingse-mail die u na reservering ontvangt.

6.5 Eurolines behoudt zich het recht voor elke bestelling te weigeren die niet voldoet aan de hierboven vermelde voorwaarden.

6.6 Een reservering is definitief na volledige ontvangst van betaling van het vervoersbewijs. In geval de Passagier een voorschot betaalt, is hij verplicht het saldo uiterlijk 15 dagen vóór vertrek te betalen. Dit voorschot kan in geen geval aangemerkt worden als een termijnbetaling. Indien de hierboven vermelde termijn niet wordt nageleefd, wordt de reservering automatisch geannuleerd; het voorschot gaat verloren en geeft geen recht op terugbetaling, behalve indien de Passagier aan kan tonen dat hij een gerechtvaardigde reden heeft waardoor hij het resterende saldo niet binnen de termijn kan betalen.

Wij wijzen u erop dat het betalen van een voorschot niet wordt geaccepteerd voor aankoop van vervoersbewijzen bij filialen van Eurolines.

6.7 Bij reservering moet de vertrekdatum vastgelegd worden. Wij verplichten ons ertoe te voldoen aan uw verzoek afhankelijk van de beschikbare plaatsen in onze bussen.

6.8 De gegevens van de Passagier worden gevraagd bij reservering, met name het telefoonnummer en e-mailadres. Deze informatie kan nodig zijn om contact op te nemen met de Passagier in geval van wijzigingen van het gereserveerde traject. Eurolines is niet verantwoordelijk voor het feit dat de Passagier de reisinformatie in geval van wijziging van zijn reservering niet heeft ontvangen als de Passagier heeft geweigerd zijn gegevens te verstrekken of onjuiste gegevens heeft verstrekt bij reservering.

6.9 Reservering/Bijstand aan personen met een handicap of verminderde mobiliteit. Personen met een handicap of verminderde mobiliteit kunnen contact opnemen met de speciale hulpdienst van Eurolines op de hierna vermelde nummers (geen extra betaling) met vragen over het reserveren van tickets en hulpverzoeken. Wij wijzen u erop dat hulpverzoeken uiterlijk zes en dertig uur vóór vertrek aan Eurolines gecommuniceerd moeten worden.

Frankrijk: 01 49 72 57 27

België: 0032 (0) 2 2741350

Nederland: 0031 (0) 88 0761700

Tsjechië: + 420 731 222 111

6.10 Betalingsmethoden. U kunt uw reis of Producten van Derden aan Eurolines France en isilines betalen met alle hierna vermelde betalingsmiddelen:

6.10.1 Eurolines België: Bancontact, bankkaarten (behalve American Express), Eurolines tegoedbonnen en contact.

6.10.2 Eurolines Nederland: Bancontact, bankkaarten (behalve American Express), Eurolines tegoedbonnen en contact.

6.10.3 Transdev Eurolines CZ: TPE bankkaart, bankkaarten (behalve American Express), vakantiecheques, Eurolines tegoedbonnen en contant geld.

6.10.4 Eurolines France: contant geld, cheques, vakantiecheques, bankkaarten (behalve American Express), carte blue. U kunt uw reis ook betalen met Eurolines-tegoedbonnen, Paypal, Pledg of Bitcoins.

6.10.4.1 Betaling per cheque

Betaling per cheque van Eurolines France en isilines vervoersbewijzen wordt alleen geaccepteerd voor aankopen die minstens drie (3) werkdagen vóór het geplande vertrek plaatsvinden en na overlegging van een identiteitsbewijs. De cheque moet inwisselbaar zijn bij een bank op het Franse vasteland. Betreffende Producten van Derden wordt alleen betaling per cheque geaccepteerd voor aankoop die minstens een (1) maand vóór de geplande uitvoering van de prestatie plaatsvindt en eveneens na overlegging van een identiteitsbewijs.

6.10.4.2 Betaling via Paypal

Paypal (Europe) SARL & Cie, S.C.A (RCS Luxemburg B 118 349), met hoofdkantoor te L.2449 Luxemburg („Paypal”) is een betalingsdienstverlener die gespecialiseerd is in de uitgifte van elektronisch geld tussen de koper en een derde entiteit. Deze betalingsmethode garandeert vertrouwelijkheid van de bankgegevens van de koper en beveiliging van elke transactie. In geval van betaling via Paypal houdt de Klant zich aan de algemene gebruiksvoorwaarden op de site www.paypal.com. Paypal is een erkende Luxemburgse kredietinstelling in de zin van artikel 2 van de wet van 5 april 1993 betreffende de financiële sector.

6.10.4.3 Betaling met Bitcoins

Om een betaling met Bitcoins uit te voeren, moet de Passagier beschikken over een portefeuille of sleutelhangers (hierna „Bitcoins”) die voldoende Bitcoins bevatten om de betreffende betaling uit te voeren. De Passagier wordt geïnformeerd dat de Bitcoins-betalingsoplossing wordt aangeboden door Paymium. Derhalve is Eurolines France niet verantwoordelijk en geeft geen garantie voor de beschikbaarheid van de door Paymium uitgevoerde diensten die "as is" worden geleverd. De Passagier erkent en accepteert dat alle transacties in Bitcoins vanwege hun aard definitief zijn. Deze transacties kunnen dus na initiëring niet worden gewijzigd of geannuleerd door de Passagier. De Passagier kan echter wel terugbetaling van Eurolines vragen volgens de voorwaarden zoals voorzien in deze AVV. De Passagier wordt geïnformeerd over de bevestigingstermijnen van het Bitcoin-netwerk voor het verwerken van transacties. De bevestiging kan een uur of langer duren. Een transactie wordt pas als definitief beschouwd als deze op die manier is bevestigd. In afwachting daarvan wordt de afronding van de transactie opgeschort tot het vereiste niveau voor bevestiging is bereikt. Eurolines France heeft geen enkele controle over de duur van het bevestigingsproces dat bepaald wordt door het Bitcoin-netwerk. De Passagier moet in Bitcoins het exacte bedrag van zijn bestelling betalen zoals vermeld in Bitcoins door Paymium, indien dit niet gebeurt, kan de betaling niet worden afgerond en kan de bestelling niet worden gevalideerd.

In geval van terugbetaling wordt de Passagiers niet in Bitcoins terugbetaald, maar in euro's op basis van de prijs van de bestelling van de Producten zoals van toepassing en vermeld in euro's op de Internetsite van Eurolines France op het moment van de betreffende bestelling.

6.10.4.4 Betaling in Eurolines Tegoedbonnen

Indien in geval van betaling met Eurolines-tegoedbonnen de waarde van de tegoedbonnen hoger is dan de prijs van het ticket, dan wordt een nieuwe tegoedbon uitgegeven voor de restwaarde, deze tegoedbon moet besteed worden voor de uiterste geldigheidsdatum die vermeld is op de bestelbon. Betaling met Eurolines-tegoedbonnen kan alleen worden gedaan in onze Eurolines-kantoren of via de telefoon.

6.10.4.5 Betaling via Pledg

PLEDG, SAS (RCS Brest 823 495 544), met hoofdkantoor te 2 Pointe de Kervigorn 29830 ST PABU („Pledg”) is een tussenpersoon voor bankverrichtingen en betaaldiensten (een „IOBSP” in Frankrijk) die geregistreerd is bij de Franse toezichthouder voor het verzekerings-, bank- en financieelwezen ORIAS en die optreedt voor rekening van MANGOPAY (RCS Luxembourg B 173 459), betalingsinstelling erkend als een instelling voor elektronisch betaalverkeer door de Luxemburgse commissie voor de bewaking van de financiële sector (CSSF) en gemachtigd om diensten ter verwerking van betalingsopdrachten te verlenen in Europa. De Passagier wordt geïnformeerd over de bevestigingstermijnen van Pledg voor het verwerken van transacties. De bevestiging kan een uur of langer duren. Een transactie wordt pas als definitief beschouwd als deze op die manier is bevestigd. In afwachting daarvan wordt de afronding van de transactie opgeschort tot Eurolines France de bevestiging ontvangt. Eurolines France heeft geen enkele controle over de duur van het bevestigingsproces dat bepaald wordt door het Pledg-netwerk. Deze betalingsmethode garandeert vertrouwelijkheid van de bankgegevens van de koper en beveiliging van elke transactie. In geval van betaling via Pledg houdt de Klant, „Leader” genoemd, zich aan de algemene gebruiksvoorwaarden op de site www.pledg.com.

6.11 Eurolines is niet verplicht diensten die door de Passagier zijn besteld uit te voeren als de prijs daarvan niet vooraf volledig is betaald volgens de hierboven vermelde voorwaarden.

6.13 Wijziging.

6.13.1 Vervoersbewijzen tegen standaardtarief kunnen tegen betaling en afhankelijk van beschikbaarheid net zo vaak als gewenst worden gewijzigd tot 6 uur vóór vertrek telefonisch op het nummer dat daarvoor op het vervoersbewijs wordt vermeld, in een Eurolines-kantoor of een erkend reisbureau. Minder dan 6 uur

vóór vertrek en tot 30 minuten na vertrek kunnen vervoersbewijzen alleen in Eurolines-kantoren gewijzigd worden. Vervoersbewijzen zijn ook kosteloos overdraagbaar (wijziging van naam - voornaam - leeftijd) tot 6 uur vóór vertrek per telefoon op het nummer dat daarvoor op het vervoersbewijs wordt vermeld of in een Eurolines-kantoor. Er wordt niets terugbetaald wanneer deze overdracht de vervanging van een ticket voor volwassenen door een ticket voor kinderen zou inhouden.

6.13.2 Inwisselen van vervoersbewijzen van Eurolines voor vervoersbewijzen van isilines en omgekeerd is mogelijk na validering door de Passagier van het nieuwe geldige tarief. Het nieuwe toepasselijke tarief is het standaardtarief.

6.13.3 Er worden wijzigingskosten van € 8 berekend voor elke wijziging van een Eurolines-vervoersbewijs en € 4 voor elke wijziging van een isilines-vervoersbewijs. Er kunnen eventuele supplementen van toepassing zijn afhankelijk van de gekozen data en tijdstippen.

6.13.4 Als het nieuwe toepasselijke tarief lager is dan het tarief van de oorspronkelijk gereserveerde reis, wordt het verschil terugbetaald in Eurolines-tegoedbonnen.

6.13.5 De vervoersbewijzen tegen promotioneel tarief zijn onderworpen aan de wijzigingsvoorwaarden die gedurende de looptijd van de aanbieding worden vermeld op onze Internetsites.

6.13.6 De reeds gewijzigde vervoersbewijzen zijn alleen restitueerbaar in Eurolines-tegoedbonnen.

7. Annulering/Terugbetaling.

7.1 Retourvervoersbewijs. Annulering van een retourticket betreft zowel de heen- als terugreis. Gedeeltelijke annulering van de heenreis of terugreis is niet mogelijk. Gedeeltelijk gebruikte vervoersbewijzen worden niet terugbetaald. Voor een retourticket, is de terugreis niet meer restitueerbaar vanaf de datum van de heenreis.

7.2 Verloren, gestolen of beschadigd Eurolines-vervoersbewijs. Eurolines France vervoersbewijzen die verloren, gestolen of beschadigd zijn, worden niet terugbetaald; er moet een nieuw ticket worden gekocht om te kunnen reizen. Als het vervoersbewijs is uitgegeven in de vorm van een e-ticket, moet u dit zelf printen. De bepalingen van deze alinea zijn niet van toepassing op isilines-tickets die conform artikel 5.4 in gedematerialiseerde vorm gepresenteerd kunnen worden.

7.3 De vervoersbewijzen tegen standaardtarief zijn annuleerbaar.

7.4 De vervoersbewijzen tegen promotioneel tarief zijn onderworpen aan annuleringsvoorwaarden die zijn opgenomen op onze Internetsites en de Mobiele applicatie gedurende de looptijd van de aanbieding.

7.5 Als uw vervoersbewijs annuleerbaar is, worden annuleringskosten en -vergoedingen berekend conform de volgende regels

7.5.1 Terugbetaling in contant geld, cheque of bankkaart

- Voor elke aanvraag die meer dan 72 uur vóór vertrek wordt gedaan : 25% van de prijs van het vervoersbewijs.
- Minder dan 72 uur en tot 6 uur vóór vertrek: 50% van de prijs van het vervoersbewijs.
- Minder dan 6 uur tot 15 minuten vóór vertrek :. Het vervoersbewijs wordt alleen in Eurolines-tegoedbonnen terugbetaald, onder de hieronder vermelde voorwaarden.
- Minder dan 15 minuten vóór vertrek: Er wordt niets terugbetaald.

7.5.2 Terugbetaling in Eurolines-tegoedbonnen: De prijs van het vervoersbewijs wordt 100% terugbetaald. De uitgiftekosten van Eurolines-tegoedbonnen kunnen op de volgende wijze worden toegepast:

- Voor elke aanvraag die meer dan 72 uur vóór vertrek wordt gedaan: De prijs van het vervoersbewijs wordt 100% terugbetaald. **De Eurolines-tegoedbon wordt kosteloos uitgegeven.**
- Minder dan 72 uur en tot 6 uur vóór vertrek: Er zullen uitgiftekosten voor een tegoedbon voor een bedrag van € 7 worden aangerekend.
- Minder dan 6 uur tot 15 minuten vóór vertrek: Er zullen uitgiftekosten voor een tegoedbon voor een bedrag van € 7 worden aangerekend.

Minder dan 15 minuten vóór vertrek: Er wordt niets terugbetaald.7.6. Wij wijzen u erop dat servicekosten, instapkosten en inschrijvingskosten van de verzekering niet worden terugbetaald.

7.7 Vervoersbewijzen tegen promotioneel tarief en gedeeltelijk gebruikte vervoersbewijzen worden niet terugbetaald.

7.8 De terugbetaling van Eurolines-tegoedbonnen is uitgesloten.

7.9 Elk verzoek om terugbetaling naar aanleiding van een annulering van een vervoersbewijs kan persoonlijk worden gedaan in Eurolines-verkoopkantoren, via e-mail of per aangetekende brief met ontvangstbewijs, ter attentie van de Dienst terugbetalingen op de volgende adressen, of via onze websites:

-Eurolines France: **TSA 60001 – 92400 Villeneuve la Garenne Cedex – France**, ter attentie van Service de remboursement (internet.paiement@transdev-eurolines.com)

-Eurolines België: Tour & Taxis, Avenue du Port 86C Unit C1a 1000 Bruxelles (Info-be@transdev-eurolines.com)

-Eurolines Nederlands B.V.: Stationsplein 3, 1115 BZ Duivendrecht ; Info-nl@transdev-eurolines.com

-Transdev Eurolines Cz : Karlinske namesti 6, Praha 8, 186 00 (info@eurolines.cz)

Alle verzoeken (downloadbaar formulier op www.eurolines.eu; www.eurolines.be www.eurolines.fr en op www.isilines.com of bij Eurolines-kantoren) moeten samen met het originele vervoersbewijs, een brief ter rechtvaardiging van het verzoek en een procuratie (indien nodig) worden ingediend.

8. Reisvoorwaarden.

8.1 Administratieve en sanitaire reisformaliteiten.

Voor aanvang van uw reis kan voldaan moeten worden aan administratieve en sanitaire formaliteiten. Deze worden op onze website vermeld voor inwoners van Frankrijk of een lidstaat van de Europese Unie of een land dat deel uitmaakt van de Europese Economische Ruimte. Ze kunnen geraadpleegd worden op de site www.europa.eu. Het is uw verantwoordelijkheid om er kennis van te nemen.

De uitvoering en de kosten van eventuele politie-, douane- of gezondheidsformaliteiten (identiteitskaart, verblijfskaart, paspoort, visum, autorisatie voor het verlaten van het grondgebied, medische verklaringen, inentingsboekje, ...) zijn voor uw rekening. Passagiers uit het buitenland moeten, voordat ze een vervoersbewijs kopen, inlichtingen inwinnen over deze formaliteiten bij de bevoegde autoriteiten van hun land van herkomst en het land/de landen van doorreis of bestemming. Eurolines is niet aansprakelijk als de Passagier vanwege niet-naleving van deze formaliteiten niet kan vertrekken op de voorziene datum of een grens niet over mag. In geval van niet-naleving van de formaliteiten is Eurolines in geen geval verplicht tot volledige of gedeeltelijke terugbetaling aan de passagier van zijn vervoerticket of ongeacht welke vergoeding.

8.2 Minderjarigen. Minderjarigen jonger dan 16 jaar die niet begeleid worden door een persoon die de ouderlijke macht uitoefent of een anderszins bevoegde volwassene, worden niet toegelaten aan boord van de bussen. Minderjarigen tussen 16 en 18 jaar die niet begeleid worden door een persoon die de ouderlijke macht uitoefent, worden alleen geaccepteerd in onze bussen als zij over de verplichte documenten beschikken voor het passeren van de grens (identiteitskaart of paspoort en visum indien nodig, autorisatie voor het verlaten van het grondgebied). Voor meer informatie over de formaliteiten inzake reizen van minderjarigen gaat u naar: www.eurolines.eu, www.isilines.com en www.diplomatie.gouv.fr.

8.3 Instappen.

8.3.1 Eurolines-services. Passagiers moeten zich presenteren bij het instappunt (of bij de incheckbalie als er Eurolines-assistentie is voorzien) op het tijdstip dat vermeld wordt op het vervoersbewijs; wij wijzen u erop dat **registratie van vertrek van Paris-Gallieni 1 uur vóór vertrek begint**.

8.3.2 isilines-services. Passagiers moeten zich minstens 20 minuten vóór vertrek presenteren bij het instappunt dat vermeld is op hun vervoersbewijs.

8.3.3 Het instappen wordt 15 minuten vóór vertrek afgerond. Als u te laat arriveert, kan niet gegarandeerd worden dat u kunt instappen. Het instappunt wordt vermeld bij aankoop van het vervoersbewijs. De instappunten zijn openbare plaatsen en er kunnen wijzigingen optreden op verzoek van lokale autoriteiten. Wij adviseren Passagiers te informeren naar het exacte instappunt bij de Eurolines-agenten ter plaatse of bij de Dienst tijdens de reis: dit nummer wordt vermeld op het vervoersbewijs.

Zoals vermeld in artikel 5.6 moet de Passagier bij instappen zijn vervoersbewijs (verplicht de afgedrukte versie voor Eurolines-services) en een identiteitsbewijs presenteren, de gegevens van beide documenten moeten met elkaar overeenkomen.

8.3.4 Weigering bij instappen. In geval van niet-naleving van de contractuele bepalingen van deze AVV en de geldende openbare voorschriften, kan de passagier toegang tot de bus worden geweigerd of verboden worden uit te stappen tijdens het traject. Eurolines kan weigeren een Passagier of zijn bagage te vervoeren indien er redenen zijn om aan te nemen dat het vervoer van de Passagier of zijn bagage gevaar op kan leveren voor de veiligheid of de gezondheid of het comfort in het geding kan brengen van andere passagiers, en met name: (a) als de fysieke of mentale toestand van de Passagier, inclusief een toestand ten gevolge van alcohol-, drugs- of geneesmiddelengebruik, een risico of gevaar oplevert voor de betreffende Passagier, de andere passagiers, het besturende personeel of goederen; (b) als de Passagier weigert instructies op te volgen of bedreigend, ongepast, beledigend of ongedisciplineerd gedrag vertoont jegens een personeelslid bij het instappen of het besturende personeel; (c) de Passagier een vervoersbewijs presenteert dat beschadigd of onleesbaar is of als hij verklaart dat het document verloren of gestolen is of als de Passagier niet kan bewijzen dat hij de persoon is die vermeld is op het vervoersbewijs; (d) de Passagier de Eurolines-instructies inzake veiligheid niet naleeft. Eurolines is in geen geval verplicht tot volledige of gedeeltelijke terugbetaling aan de reiziger van zijn vervoerticket of ongeacht welke vergoeding.

8.4 Vervoer van dieren.

Het vervoer van honden en katten tot 5 kilo is alleen toegestaan in „isilines” bussen, in speciale reistassen of -mandjes waarvan de afmetingen niet groter zijn dan 45 cm x 30 cm x 25 cm, en tegen betaling van een supplement dat vermeld is op onze Internetsites en afhankelijk van de beschikbare plaatsen.

Om veiligheidsredenen kan de chauffeur of de Eurolines-agent u vragen uw dier te muilkorven tijdens de reis. Geleidehonden voor blinden en slechthorenden zijn zonder uitzondering toegestaan op alle diensten van Eurolines en isilines.

Het is uw verantwoordelijkheid om informatie in te winnen bij de autoriteiten inzake formaliteiten die vooraf moeten worden nageleefd in het land van vertrek en het land van doorreis betreffende het vervoer van dieren.

8.5 Technische en commerciële tussenstops. Er zijn pauzes voor maaltijden en verfrissingen voorzien tijdens de reis afhankelijk van de afstand van de vervoerstrajecten. De Passagiers moeten de duur van de pauzes naleven. De chauffeur van de bus behoudt zich het recht voor te vertrekken als een Passagier zich niet houdt aan de duur van de pauze, zonder dat hij aansprakelijk kan worden gesteld voor de afwezigheid van de betreffende passagier en de gevolgen daarvan. Bij haltes tijdens de reis moeten passagiers in de bus blijven als ze niet op hun eindbestemming zijn gearriveerd, tenzij de chauffeur andere instructies geeft.

8.6 Veiligheidsvoorschriften. Wederzijds respect in de bus.

Passagiers moeten de veiligheidsvoorschriften naleven die worden vermeld, met name betreffende het vastmaken van hun veiligheidsriem, niet rondlopen in het gangpad tijdens het traject, behalve om naar het toilet te gaan.

Passagiers die met minderjarigen reizen zijn hiervoor verantwoordelijk en moeten deze personen voortdurend onder toezicht houden om naleving van de veiligheidsvoorschriften in de bus te garanderen.

Er mogen in de bus geen alcoholische dranken worden geconsumeerd, er mag niet worden gerookt en het vervoer van verdovende en afgeleide middelen is verboden.

Het is voor passagiers verboden ongepast persoonlijke bezittingen, pakketjes of andere voorwerpen op lege plaatsen te leggen. Elke passagier heeft recht op de ruimte die boven zijn stoel beschikbaar is. Producten of voorwerpen die vanwege hun aard, volume of geur ongemak of last kunnen veroorzaken voor de andere passagiers zijn verboden in de bus.

Het gebruik van apparaten of muziekinstrumenten, radio's en soortgelijke apparatuur, die een bron van overlast zijn voor andere passagiers of die de chauffeur af kunnen leiden, zijn verboden in de bus. Mobiele telefoons moeten in de „stil”- of „tril”-modus worden gezet tijdens de reis.

8.7 Extra wifi-service in de bus. De Passagier wordt geïnformeerd over het ontbreken van de betrouwbaarheid van het internetnetwerk, met name de afwezigheid van beveiliging met betrekking tot het overdragen van gegevens, en over het feit dat er geen garantie wordt gegeven voor prestaties met betrekking tot het volume of de snelheid van de overdracht van gegevens. De Passagier erkent te zijn geïnformeerd over het feit dat de integriteit, de authenticatie en de vertrouwelijkheid van informatie, bestanden en gegevens van enigerlei aard (code creditcard, etc.) die hij wil uitwisselen via internet op dit netwerk niet gegaran-

deerd kunnen worden. De gebruiker moet dus geen berichten uitwisselen via internet waarvoor hij waterdichte gegarandeerde vertrouwelijkheid wenst. Om optimaal te genieten van de wifi-service raadt Eurolines Passagiers aan toezicht te houden op hun computermateriaal en te zorgen dat draagbare computers en personal assistants niet zonder toezicht worden achtergelaten, op te letten tijdens eten en drinken zodat er geen schade aan hun materiaal ontstaat, en eveneens te zorgen voor bijgewerkte antivirus-software.

9. Vertraging en annulering van de services.

9.1 Als een service geannuleerd wordt, als vertrek meer dan 120 minuten vertraging heeft of in geval van overreservering, zal Eurolines er alles aan doen om de passagier zo snel mogelijk te informeren via e-mail of sms op het e-mailadres of telefoonnummer dat verstrekt is bij aankoop van het vervoersbewijs.

9.2 Bij annulering, vertraging van meer dan 120 minuten of overreservering te wijten aan Eurolines, hebt u direct de keuze om a) uw reis voort te zetten of door te reizen naar de voorziene bestemming met een bus die op een andere datum/tijd vertrekt zonder extra kosten, zo snel mogelijk en onder vergelijkbare voorwaarden, of b) terugbetaling te ontvangen van de prijs van het ticket en, in voorkomende gevallen, zo snel mogelijk gratis terugvervoerd te worden naar het in het vervoerscontract voorziene vertrekpunt. Deze terugbetaling vindt plaats binnen veertien dagen nadat het aanbod is gedaan of het verzoek is ingediend. De terugbetaling vindt plaats in contact geld of conform de voorwaarden die met de Passagier zijn overeengekomen.

9.3 In geval Eurolines de Passagiers niet de keuze kan bieden die in paragraaf 9.2 wordt vermeld, heeft de Passagier recht op een vergoeding van 50% van de prijs van het ticket, bovenop vergoeding zoals bedoeld in b) van paragraaf 9.2. Dit bedrag wordt betaald door Eurolines in de maand die volgt op het indienen van het terugbetalingsverzoek.

9.4 Indien u niet binnen drie dagen na ontvangst van het voorstel antwoordt op het in paragraaf 9.2 vermelde voorstel, geeft Eurolines u een tegoedbon voor het totale bedrag van het ticket tegen het tarief waarvoor het is gekocht. Deze tegoedbon wordt per post verstuurd naar het adres dat u bij aankoop hebt verstrekt.

9.5 U kunt ook contact opnemen met de Customer Service van Eurolines op het adres dat is vermeld in artikel 13.2 van deze AVV om annulering van de tegoedbon te vragen en in plaats daarvan terugbetaling van de exacte prijs van het vervoersbewijs te ontvangen. Er is geen contante terugbetaling mogelijk als de tegoedbon die naar aanleiding van de annulering is uitgegeven, geheel of gedeeltelijk, is gebruikt.

9.6 Indien annulering of vertraagd vertrek aanleiding geeft tot recht op verblijf, zal dit niet langer dan 2 nachten en niet meer dan € 80/nacht bedragen.

9.7 In geval van wijzigingen, aanzienlijke vertraging of annulering vanwege overmacht, kan Eurolines op geen enkele manier aansprakelijk worden gesteld voor schade die de passagier geleden heeft en bovendien is Eurolines in geen geval en op geen enkele manier volledige of gedeeltelijke terugbetaling van het vervoersbewijs of enige ander vergoeding aan de passagiers verschuldigd. De volgende situaties worden gezien als gevallen van overmacht: oorlog of oorlogsdreiging, ongeval(len) die vertraging tot gevolg hebben, noodweer, brand of ongeval op een halteplaats, voertuig dat gecontroleerd of aangehouden wordt door politie of douaneautoriteiten, overlijden of ongeval op de weg, vandalisme en terrorisme, buitengewone verkeersvertraging, stakingen, onrust, rellen, oproeren, problemen veroorzaakt door een reiziger, een rijverbod voor voertuigen, of alle omstandigheden die de passagiersveiligheid in gevaar kunnen brengen.

10. Bagage.

10.1 Eurolines-services

10.1.1 Op het merendeel van onze Eurolines-lijnen mogen passagiers gratis twee stuks bagage (tassen of koffers) meenemen in de bagageruimte; elk stuk bagage mag niet meer dan 20 kg wegen en de totale afmeting van alle bagage (hoogte + breedte + diepte) mag niet meer dan 170 zijn.

10.1.2 Op bepaalde lijnen moet betaald worden voor het vervoer van bagage zoals vermeld in artikel 3.4.

10.1.3 Voorwerpen die de in artikel 10.1.1 vermelde afmetingen of gewicht overschrijden evenals fietsen, ski's en sportuitrustingen, muziekinstrumenten etc. zijn verboden.

10.2 isilines-services.

10.2.1 Passagiers mogen gratis twee stuks bagage die de in alinea 10.1.1 vermelde afmetingen en het gewicht niet overschrijden, vervoeren in de bagageruimte.

10.2.2 Het vervoer in de bagageruimte van extra bagage is toegestaan tegen betaling van een supplement dat vermeld wordt op onze Internetsites, Mobiele applicatie of in het Eurolines-kantoor afhankelijk van de beschikbare ruimte.

10.2.3 Het vervoer in de bagageruimte van speciale bagage en sportuitrustingen is verboden, met uitzondering van fietsen, ski's en surfplanken die correct in een hoes zijn verpakt en die niet langer zijn dan 230 cm, niet hoger dan 90 cm, niet breder dan 60 cm en niet zwaarder dan 20 kg en die vervoerd worden tegen betaling van een supplement dat vermeld wordt op onze Internetsites, Mobiele applicatie of in het Eurolines-kantoor afhankelijk van de beschikbare ruimte. Klanten die speciale bagage willen vervoeren kunnen de rubriek speciale bagage - gebruiksaanwijzing raadplegen op de isilines-website of contact opnemen met de isilines-klantenservice voor meer informatie.

10.3 gemeenschappelijke bepalingen voor de Eurolines- en isilines-services.

10.3.1 Bagage moet voorzien zijn van Eurolines-identificatielabels op naam van de passagier.

10.3.2 Rolstoelvervoer is mogelijk bij services die toegankelijk zijn voor het vervoer van personen met een verminderde mobiliteit.

10.3.3 Verpakking van bagage.

a) De bagage moet correct verpakt zijn om de inhoud te beschermen en moet bestand zijn tegen normale manipulatie.

b) De verpakking van bagage is de volledige verantwoordelijkheid van de passagiers. Zij zijn verantwoordelijk in geval van schade aan derden (personen of goederen) die veroorzaakt wordt door hun bagage. Eurolines wijst alle aansprakelijkheid af in geval van verlies of beschadiging als passagiers hun bagage niet correct hebben verpakt.

c) Het vervoer van onwettige of ontvlambare producten is strikt verboden (vuurwapens, blanke wapens, stompe voorwerpen, gevaarlijke, giftige, vervuilende stoffen en materialen, etc.).

d) Passagiers mogen in hun geregistreerde bagage geen waardevolle voorwerpen vervoeren zoals: contant geld, cheques, bankpassen, effecten (aandelen, obligaties of alle andere verhandelbare waardepapieren), werk- en persoonlijke documenten, paspoorten of andere identificatiedocumenten, sleutels, elektronische apparaten zoals smartphones, draagbare telefoons, draagbare computers, ipads, notebooks, cd's, fototoestellen, videocamera's, kunstvoorwerpen, sieraden, edelstenen of breekbare voorwerpen.

e) Passagiers mogen eveneens handbagage meenemen met maximale afmetingen van 40 x 30 x 15 cm. Eurolines aanvaardt geen enkele aansprakelijkheid voor bagage die niet in de bagageruimte wordt vervoerd, behalve in geval van een grove fout van de transporteur. Passagiers zijn verantwoordelijk voor hun handbagage die ze het hele traject in de gaten moeten houden.

f) Eurolines behoudt zich het recht voor bagage te weigeren waarvan de afmetingen of de aard niet overeenkomt met de hierboven vermelde voorwaarden.

g) Bij het wisselen van bussen of overstappen moeten passagiers hun bagage zelf meenemen en overbrengen. De buschauffeur kan op voorafgaand verzoek conform artikel 6.9 assistentie verlenen aan passagiers die hulp nodig hebben.

h) Alle klachten betreffende verlies, diefstal of beschadiging van bagage die voorzien is van een registratielabel moeten door de Passagier schriftelijk worden ingediend op het moment van afhaken bij de chauffeur, bij het Eurolines-kantoor of de Eurolines-partner, en moeten bevestigd worden door een aangetekende brief met ontvangstbewijs met het originele vervoersticket via het adres dat is vermeld in artikel 11.2 van deze AVV ter attentie van de Customer Service van Eurolines, binnen 15 dagen na het einde van het traject. Indien niet aan deze voorwaarden is voldaan, worden klachten niet door Eurolines geaccepteerd, behalve indien kan worden aangetoond dat bevestiging van de klacht vanwege overmacht niet mogelijk was.

i) In geval van verlies of beschadiging van de geregistreerde bagage, is het maximale vergoedingsbedrag per bagage € 150. Wij wijzen u erop dat:
- vergoeding van verloren of beschadigde bagage ten gevolge van een verkeersongeval onderworpen is aan de regelgeving inzake rechten van passagiers;

j) Aan het einde van het traject moet de passagier controleren of er geen bagage, voorwerpen of persoonlijke bezittingen in de bus zijn blijven liggen.

11. Terugtrekkingstermijn.

U wordt geïnformeerd over het feit dat op grond van de artikelen L. 121-16-1 en L. 121-21-8 van de Consumptiewet inzake vervoersdiensten Eurolines France en isilines niet onderworpen zijn aan de toepassing van het terugtrekkingsrecht voorzien in de artikelen L. 121-20-12 en volgende van de Consumptiewet inzake verkoop op afstand.

12. Verwerking van persoonlijke gegevens. Wet informatica en vrijheden.

De informatie die u aan ons verstrekt bij aankoop van vervoersbewijzen maakt het voor Eurolines en zijn Partners mogelijk bestellingen te verwerken en uit te voeren en in voorkomende gevallen het functioneren van uw klantenaccount te beheren. Wij informeren u dat bepaalde gegevens die u verstrekt op het moment van reservering overgedragen kunnen worden aan de autoriteiten van het land van bestemming indien dit wettelijk vereist is. Bij uw aankoop wordt uw e-mailadres gebruikt om met u te communiceren, met name om u informatie over services, systeemberichten, bevestigings-mails van registratie te sturen, om informatie over uw gebruikersaccount uit te wisselen en om u informatie te sturen over uw tickets en de routes en uw reisprofielen. Aan de hand van deze gegevens kunnen wij ook uw abonnement op onze nieuwsbrief beheren. De Eurolines Internetsites en de Mobiele applicatie maken gebruik van cookies.

Om u zo volledig mogelijk te informeren over het gebruik van uw persoonlijke gegevens, kunt u ons „Privacycharter” raadplegen: <https://www.eurolines.fr/charte-de-protection-des-donnees-personnelles>. Ons Privacycharter is ook toegankelijk via een link onderaan de startpagina van onze internetsites en de Mobiele applicatie. U heeft een recht op inzage, rectificatie, overdraagbaarheid, verwijdering en beperking van de verwerking van persoonsgegevens die u betreffen overeenkomstig de Verordening (EU) 2016/679 van 27 april 2016 betreffende de bescherming van natuurlijke personen in verband met de verwerking van persoonsgegevens en betreffende het vrije verkeer van die gegevens („AVG”), de gewijzigde wet inzake informatieverwerking en vrijheden van 6 januari 1978, en de lokale wetgeving van toepassing op de Eurolines-filialen. U kunt dit recht uitoefenen door contact op te nemen met de functionaris voor informatieverwerking en vrijheden van Eurolines (délégué informatique et liberté d'Eurolines) op het volgende adres: data-privacy@transdev-eurolines.com

13. Hulp aan passagiers. Klachten.

13.1 Hulp.

Om passagiers in staat te stellen snel met Eurolines te communiceren voor en tijdens de reis wordt er een hulpnummer vermeld op alle Eurolines- en isilines-tickets:

Vanuit Frankrijk: +33 (0)1 49 72 51 57 (geen bijbetaling)

Vanuit België: +32 (0)2 6692007

Vanuit Nederland: +31 (0) 88 0761777

Vanuit Tsjechië: + 420 731 222 111

13.2 Klachten.

Met klachten kunnen Passagiers contact opnemen met de Customer Service via e-mail of telefonisch op de e-mailadressen en/of telefoonnummers die hierna worden vermeld.

Klachten moeten ingediend worden door middel van het online contactformulier of per aangetekende brief met ontvangstbewijs.

Eurolines Frankrijk: Customer Service – TSA 60001 92400 Villeneuve la Garenne- Cedex – Frankrijk; reclamations@transdev-eurolines.com

Eurolines België: Customer Services Belgique-Eurolines België N.V., Avenue du Havenlaan 86c, 1000 Brussel, België ;info-be@transdev-eurolines.com

Eurolines Nederland: Customer service Nederland- Eurolines Nederland B.V. 1115 BZ DUIVENDRECHT; info-nl@transdev-eurolines.com

Transdev Eurolines CZ: Karlinske namesti 6, Praha 8, 186 00; reklamace@eurolines.cz

Klachten moeten samen met het vervoersbewijs en andere bewijsstukken worden ingediend en moeten binnen drie (3) maanden vanaf de datum waarop de reis heeft plaatsgevonden of had moeten plaatsvinden, worden opgestuurd. Indien dit niet gebeurt, wordt de klacht niet behandeld. Binnen een (1) maand vanaf ont-

vangst van de klacht informeert Eurolines u of uw klacht gerechtvaardigd is, wordt afgewezen of nog onderzocht wordt. Binnen 3 maanden na ontvangst van uw klacht ontvangt u een definitief antwoord. Klachten inzake Prestaties van Derden worden doorgestuurd naar de betreffende Partners. De Customer Service van Eurolines verzorgt het relatiebeheer met Partners volgens de voorwaarden en beperkingen zoals voorzien in de Algemene verkoopvoorwaarden van de Partners.

13.3 Bemiddeling.

Indien de Klant niet tevreden is met het antwoord van Eurolines France op zijn klacht, kan hij een verzoek indienen bij de reis- en toerismebemiddelaar. **Een dergelijk verzoek is alleen ontvankelijk nadat eerst een beroep is gedaan op de Customer Service van Eurolines France.** Er kan direct via internet een beroep worden gedaan op de reis- en toerismebemiddelaar door het verzoekformulier te downloaden op: <http://www.mtv.travel> en dit ingevuld terug te sturen naar het volgende adres: MTV Médiation Tourisme Voyage-BP 80 303- 75823 Paris Cedex 17. De klant kan ook een beroep doen op de Europese bemiddelaar waarvan de gegevens en voorwaarden beschikbaar zijn op de site <https://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

14. Gebruik van de Internetsites en de Mobiele applicaties

14.1 Eurolines kan niet garanderen dat de Internetsites en de Mobiele applicaties vrij zijn van anomalieën, fouten of bugs, noch dat de Sites en de applicaties zonder storingen en defecten functioneren, of dat deze compatibel zijn met specifiek materiaal of specifieke configuraties. Eurolines kan niet aansprakelijk worden gesteld voor disfunctioneren, te wijten aan software van derden, noch voor voorzienbare of onvoorzienbare materiële of immateriële schade die voortvloeit uit het gebruik van onze Internetsites of onze Mobiele applicaties of de volledige of gedeeltelijke onmogelijkheid om deze te gebruiken.

14.2 Voor wat betreft hyperlinks die van onze Internetsites naar andere sites leiden is het uw verantwoordelijkheid kennis te nemen van het beleid van deze sites, met name inzake de bescherming van uw persoonlijke gegevens. Eurolines is niet aansprakelijk voor de sites waartoe u toegang hebt via onze Sites, noch voor de inhoud, de toegang of het functioneren van dergelijke sites.

15. Verzekeringen.

15.1 Er is geen enkele verzekering inbegrepen in de prijs van een vervoersbewijs. Derhalve adviseren wij Passagiers die waardevolle voorwerpen van meer dan € 150 bij zich hebben, om optioneel een reisverzekering af te sluiten. De reisverzekering kan tevens bepaalde risico's dekken in geval van annulering, bijstand en kosten van repatriëring in geval van ongeval of ziekte. Als u besluit een reisverzekering af te sluiten op onze Internetsites of in een van onze kantoren, wordt uw contract direct afgesloten met een verzekeringsmaatschappij waarvan de algemene voorwaarden van toepassing zijn op de betreffende verzekering. De verzekeringsvoorwaarden zijn beschikbaar tijdens het verkoopproces.

Eurolines France heeft een professionele verzekering afgesloten bij HDI-Gerling Industrie Versicherung AG – Tour Opus 12 – La Défense 9 – 77 Esplanade du Général de Gaulle – 92914 Paris La Défense Cedex voor schade die voortvloeit uit zijn beroepsactiviteit.

16. Heersend recht en bevoegde jurisdictie - Taal

Deze algemene voorwaarden en meer in het algemeen het vervoerscontract dat is afgesloten met Eurolines France wordt beheerst door Frans recht. In geval deze algemene voorwaarden worden vertaald in een of meer talen, geldt alleen de Franse versie in geval van een geschil. Alle geschillen over de interpretatie en/of uitvoering van deze algemene voorwaarden worden voorgelegd aan Franse rechtbanken. De Passagier wordt geïnformeerd over het feit dat hij een beroep kan doen op conventionele bemiddeling of een andere manier om geschillen te beslechten.

17. Precontractuele informatie - Acceptatie van de Passagier

De Passagier erkent dat hij voorafgaand aan het plaatsen van zijn bestelling op een duidelijke en begrijpelijke manier informatie heeft ontvangen over deze AVV en alle informatie en gegevens zoals bedoeld in de artikelen L 111-1 à L-111-7 van de Franse consumptiewet, en meer in het bijzonder over:

- de essentiële kenmerken van de services van Eurolines France en isilines;
- de prijs van de vervoersbewijzen en bijkomende kosten;
- informatie in verband met de identiteit van Eurolines SA en gegevens inzake het postadres, telefoonnummer, e-mail en de activiteiten;
- informatie in verband met de wettelijke en contractuele garanties en de werkingsvoorwaarden;
- de functies van de numerieke inhoud en in voorkomende gevallen de onderlinge functionaliteit daarvan;
- de mogelijkheid om een beroep te doen op conventionele bemiddeling in geval van een geschil;
- het feit dat de aankoop door een persoon van vervoersbewijzen van Eurolines France of isilines volledige acceptatie en naleving inhoudt van deze AVV, hetgeen uitdrukkelijk door de Passagier wordt erkend.